

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO 249/2025 “SERVICIOS DE ANÁLISIS DE ÓRDENES DE LECTURA Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN POR CONSUMO DE AGUA”

Pregunta 1:

¿Sería posible plantear un escenario de la modalidad 100% teletrabajo? En caso negativo, ¿Se permitiría el teletrabajo para casos de contingencia del centro de usuarios? (la conexión en remoto a la red del proveedor se realizaría con túnel VPN).

Respuesta 1: Canal de Isabel II, S.A. M.P. no tiene potestad para definir las condiciones de trabajo del personal de las empresas adjudicatarias que colaboran en los servicios objeto de licitación. Por tanto, corresponde a dichas empresas adjudicatarias determinar la viabilidad o no del escenario planteado en esta pregunta. En cualquier caso, independientemente de la modalidad de trabajo del personal de la empresa adjudicataria, deberá cumplirse con todo lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas relativo a la conexión privada a la red corporativa de datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P., así como con los requisitos mínimos de los equipos informáticos utilizados para la prestación de estos servicios.

Pregunta 2:

Se indica que se realizarán llamadas a clientes finales ¿cómo se realizarán dichas llamadas? ¿el aplicativo lo proporciona CYII o debe ser aportado por el proveedor? ¿hay necesidad de grabar las llamadas? En caso afirmativo, ¿durante cuánto tiempo hay que mantenerlas en custodia y con qué atributos deberían referenciarse?

Respuesta 2: La plataforma para la realización de las llamadas será aportada por el adjudicatario, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información a través de su cifrado robusto, es decir, un método de cifrado resistente a criptoanálisis como, por ejemplo, AES-256, así como garantizando que, únicamente el personal autorizado que debe acceder a la plataforma, sea que el finalmente accede, verificando la identidad del usuario (por ejemplo, contemplando un método 2FA resistente a phishing).

En cuanto a la grabación de las llamadas, no será necesario grabarlas.

Pregunta 3:

Se indica que se debe cumplimentar cartas para envío a clientes finales ¿estas se continúan emitiendo desde Greco?

Respuesta 3: Actualmente, el sistema de información comercial que da soporte a toda esta actividad es Greco. No obstante, está previsto que, durante la vigencia de este contrato, se migre a un nuevo sistema de información comercial basado en SAP. En cualquier caso, la elaboración de las cartas y comunicados al cliente se realizarán desde el sistema de información comercial existente en cada momento.

Pregunta 4:

PPT, punto 6, pág 17: sobre las especificaciones del acceso PaP ¿Qué ancho de banda mínimo se requiere para la línea de comunicaciones?

Respuesta 4: El ancho de banda mínimo de la línea de comunicaciones para garantizar una funcionalidad correcta será de 100 MB simétricos. No obstante, un mayor ancho de banda contribuirá a una menor latencia en las comunicaciones, lo que redundará en un mayor dinamismo.

Pregunta 5:

PPT, punto 6, pág 17: sobre las especificaciones del acceso PaP. En el PPT se indica que será necesaria una 2ª línea con otro operador solo si el servicio a prestar es crítico, o de alta disponibilidad (por ej 24x7). En cambio, en el PCAP (5.2, 2 , pág 62) se recoge asimismo este requisito pero no condicionado a que el servicio sea crítico. ¿Podrían aclararnos si en el servicio licitado se considera crítico y por tanto se ha de valorar una 2ª línea de backup con un operador distinto contra el RCD de El Carralero?

Respuesta 5: Tal como se establece en el Anexo I, apartado 5.2.2, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”), las empresas adjudicatarias de los servicios deberán provisionar una segunda línea de comunicaciones de datos de backup, con un operador distinto a la primera, y con las mismas especificaciones técnicas que ésta. Las condiciones concretas de esta segunda línea de comunicaciones de datos de backup se recogen en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Pregunta 6:

PPT, punto 6, pág 17: sobre las especificaciones del acceso PaP ¿El backup podría ser un enlace del mismo operador de telecomunicaciones pero con otra tecnología (por ej FTTH principal/ 4G como backup)?

Respuesta 6: No. Tal como se indica tanto en el apartado 5.2.2 del Anexo I del PCAP como en el apartado 6 del PPT, la segunda línea de comunicaciones de backup deberá ser provisionada con un operador de comunicaciones distinto al de la línea principal precisamente para garantizar la disponibilidad en las comunicaciones ante una posible contingencia.

Pregunta 7:

PPT. 2025_249_1_ppt_fdo_cs_0. Página 1. Respecto al lugar de prestación de los servicios, ¿es factible plantear que los recursos estén fuera de la Comunidad de Madrid? En cualquier caso, ¿Se debe cumplir siempre el calendario laboral de Madrid?

Respuesta 7: Sí, los recursos pueden localizarse fuera de la Comunidad de Madrid, pero el calendario laboral para la realización de estas actividades será en calendario de la Comunidad de Madrid, incluyendo las dos festividades locales del municipio de Madrid.

Pregunta 8:

"PPT. 2025_249_1_ppt_fdo_cs_0. Página 12

4.2.1 Gestión de solicitudes de arbitraje de consumo. ¿Será necesaria alguna actuación fuera de la elaboración del informe? Como por ejemplo asistir a las audiencias arbitrales."

Respuesta 8: No, no será necesaria ninguna otra actuación distinta de la elaboración del informe.

Pregunta 9:

PPT. 2025_249_1_ppt_fdo_cs_0. Página 12 4.2.2 Experiencia de cliente con resolución de reclamaciones. ¿Es posible especificar en qué momento desde el cierre de la reclamación y con qué método se realiza la encuesta de satisfacción del cliente? ¿Se realiza para todos los clientes atendidos o un porcentaje o según algún criterio?

Respuesta 9: El envío de la encuesta depende del tipo de resolución de la reclamación, así como del canal de envío de dicha resolución al cliente, pudiendo producirse dicho envío en una horquilla comprendida entre dos y diez días naturales desde la resolución de la reclamación. El canal de envío de la encuesta es preferentemente por email en caso de disponer de la dirección de correo electrónico del cliente y, en su defecto, por SMS.

La encuesta se envía a todos los casos, excepto a aquellas reclamaciones correspondiente a suministros cuya titularidad recae en un Organismo Oficial o Entidad Pública.

Pregunta 10:

PPT. 2025_249_1_ppt_fdo_cs_0. Página 16 Formación inicial. ¿Qué duración se estima para la formación inicial? ¿La formación es presencial o por videoconferencia? En caso de modalidad presencial, ¿será en la sede del proveedor o en sede CYII?

Respuesta 10: La formación inicial a los formadores de las empresas que resulten adjudicatarias de este procedimiento de licitación dependerá de cada uno de los lotes en los que se conforma el procedimiento de licitación. Para el lote 1, correspondiente al servicio de análisis de órdenes de lectura, tendrá una duración de una semana, de lunes a viernes. Para el lote 2, correspondiente al servicio de gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua, tendrá una duración de dos semanas, de lunes a viernes. Por tanto, si resultara adjudicataria de ambos lotes la misma empresa, la formación inicial tendrá una duración total de tres semanas.

En ambos casos, la formación será en modalidad presencial en la sede de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Pregunta 11:

PPT. 2025_249_1_ppt_fdo_cs_0. Página 16 Formación inicial ¿Se disponen de manuales y/o guías operativas actualizados que se facilitarán al proveedor?

Respuesta 11: Sí, Canal de Isabel II, S.A. M.P. facilitará a las empresas adjudicatarias el manual de formación utilizado en la formación inicial.

Pregunta 12:

PPT. 2025_249_1_ppt_fdo_cs_0. Página 16 El horario identificado es de 7.30 a 15.30 ¿Sería compatible con el horario de 7.00 a 15.00 de lunes a viernes?

Respuesta 12: El horario establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas de este procedimiento coincide con el horario del personal de Canal de Isabel II, S.A. M.P. Para el lote 2, correspondiente al servicio de gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua, tal como establece el Pliego de Prescripciones Técnicas, el personal de Canal de Isabel II, S.A. M.P. deberá asignar las reclamaciones recibidas a la empresa adjudicataria, labor que no podrá realizarse nunca antes de las 07:30 horas. Por tanto, si la empresa adjudicataria decidiera comenzar su actividad antes de dicha hora, no se podría garantizar en ningún caso que tuviera trabajos asignados para comenzar su labor. En cuanto al lote 1, correspondiente al servicio de análisis de órdenes de lectura, la mayor parte de las órdenes de lectura a analizar se asignan automáticamente por lo que podría comenzarse la actividad antes de las 07:30 horas. No obstante, es posible que parte de las órdenes de lectura a analizar tenga que asignarse por personal de Canal de Isabel II, S.A. M.P, asignación que no podría realizarse nunca antes de las 07:30 horas.

Madrid, 15 de abril de 2026